

東吳大學第五十七屆學生會

一百零二學年度 上學期 福利部行政企劃

一、負責人

部長：陳怡君(雙溪)、劉力緝(城中)

副部長：莊林哲(雙溪)

二、宗旨

爭取改善學生權益與校園環境；整合學校資源並提供相關資訊平台，以便學生利用；培養學生能主動思考如何解決問題之能力。

三、執行時間

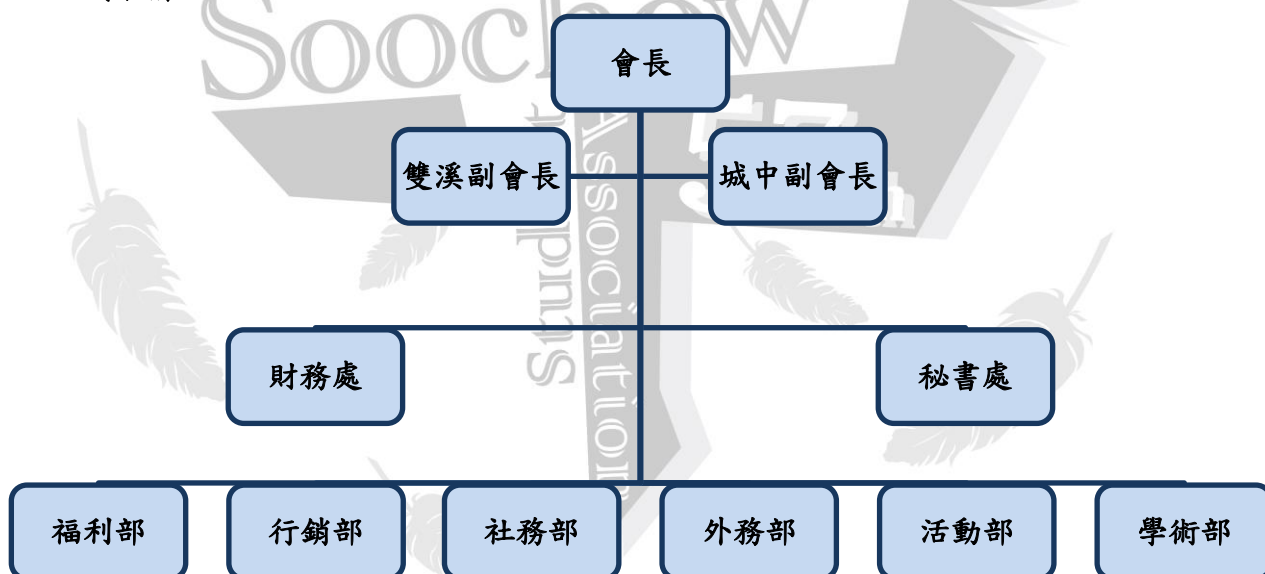
上任日期：102年08月01日

卸任日期：103年07月31日

四、執行地點

東吳大學外雙溪校區及城中校區

五、組織架構

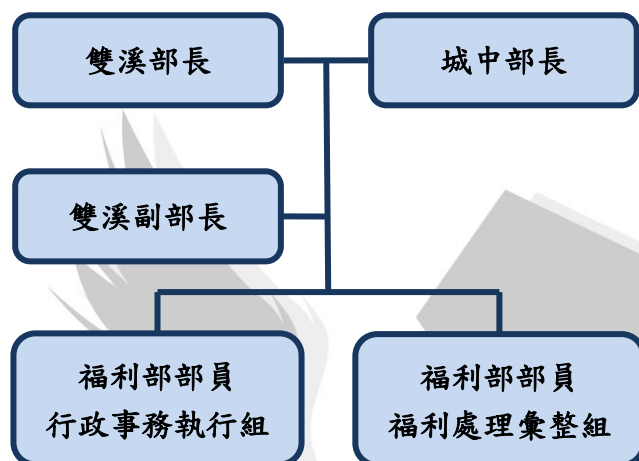


六、部(處)工作範圍執掌

- (一)為學生建立完整申訴管道，並確切處置各項申訴意見。
- (二)於各級(校務)會議上確切反映同學意見，並積極爭取相關權益。
- (三)將福利部處理之申訴事件結果編輯於學生會報中，告知各項事件之處理進度與提供同學相關資訊。
- (四)針對校方學生反應較多之案件，不定期舉辦公聽會，藉此可將同學之意見反映予校方。
- (五)藉由積極處理、告示等文宣之張貼及申訴箱之設計，提升福利部之能見度。

- (六)將事件處理排定進度及相關解決管道，放置於學生會網站以利同學查詢。
- (七)定期製作學生權益問卷，進行統計分析，並提出相關改善計畫，增進本校學生權益。
- (八)將與生涯發展中心合作，協助並推廣校友提供職缺之平台，增加學生就業機會。
- (九)整合國際處、各系、各社團等出國交流機會，使學生方便利用各類出國交流機會。

七、部(處)內部分工



(一)部長：

1. 使各部員充分瞭解自身職責所在及職務分工，並督導及協助部員順利完成工作，訂定部內進度內主要方向與會內活動宗旨。
2. 為代表福利部對外之發言人，藉由參與各攸關學生權益之會議及適當之發言，表達並爭取學生權益等相關訴求。

(二)副部長：

1. 協助並支援部長處理部內事務。
2. 於部長有其他事務時為本部處第一順位代理人，暫代部長為對內及對外職責。

(三)部員：

1. 行政事務執行組：負責福利部之文案建檔，並處理部內行政、財務等事務。
2. 申訴案件處理彙整組：定期發放學生福利權益相關調查問卷予以彙整；檢查與回收彙整各管道之申訴資訊(如：申訴箱及網路申訴單)，並處理相關事宜。
3. 會報製作小組：由部員內推派一人為會報製作小組組員，參與會報製作相關事項。

八、學期重點工作

(一)對內

1. 各項申訴管道得來之資訊在一到兩個禮拜內由兩校區各別彙整，一個月內在部內會議進行大彙整，並且在部內會議決定「福利公報」內容，與學生會會報一同發行。並在每學期發行一份「福利大集」。
2. 由正副會長帶領部員實踐類直屬制度，以凝聚部內感情，對於部內成員之意見與評論可即時瞭解，並進行改善，避免意見、理念分歧與人才流失。
3. 妥善分工並相互監督，使各部員(含正副部長)知曉並熟習自身職務與職掌所在。

(二)對外

1.建立完整申訴管道：

(1)申訴單投遞信箱：在申訴箱旁放置申訴單、筆，以供同學利用；同時於申訴箱上寫上網路申訴管道。

A.城中申訴箱：二大樓及六大樓一樓會板旁。

B.雙溪申訴箱：B棟、R棟及D棟一樓電梯旁。

(2)網路申訴管道

A.「Facebook」申訴：於東吳大學學生會福利部粉絲專頁、東吳大學學生會專頁，放置網路申訴單之連結。

B.「東吳大學學生會網站」申訴：於福利部專區放置網路申訴單之連結。

(3)問卷調查：藉由問卷調查方式深入瞭解同學意見與需求，並經由具體數據呈現的量化方式呈報予其他相關組織知曉，為同學爭取更多福利。

2.推廣由東吳校友提供職缺之平台：與生涯發展中心合作，由其負責通知校友有提供工作之平台，而福利部負責將此平台向學生推廣(如：於Facebook福利部、學生會粉絲專頁以及學生會網站，放置該平台連結及介紹使用方法)。

3.福利公報之發行：與學生會會報一同發行。告知同學各事件處理進度與提供同學相關資訊(如：社團補助金之發放日期、校園新設備之購置、校園設施及區域之重新規劃等等)。將學生會報連同福利公報張貼發放於各系系辦、學生會辦與會板前、大教室布告欄位、福利部及學生會粉絲專頁、學生會網站，並在申訴箱旁放置些許會報供同學取閱。

4.福利大集之發行：每學期末發行一次，以網路宣傳為主，統整福利公報之內容，將福利部在該學期之作為作簡易陳述與統整。

5.公聽會之舉行：針對學生重視且與學生權益相關之校園議題，提供一發表意見之溝通平台，邀請校方代表與學生進行面對面的直接交流與會談，使學生與學校有充分的瞭解與溝通，以利於校方直接瞭解學生所需，提出因應的施策方案。

6.提升福利部之能見度：藉由各項宣傳管道(如：相關文宣發放與張貼、網站公告等等)，告知同學福利部之設立宗旨與各項資源，使全校師生能更確切知曉福利部之運作，以便容易提出申訴或建議；改善申訴箱之設計，增加同學對福利部之記憶點，使同學能更清楚各類申訴管道。

7.案件處理完畢之滿意度調查問卷(網路問卷)。

九、活動行事曆

年月	週次	一	二	三	四	五	六	日	行 事
102 年 八 月	暑假				1	2	3	4	1~4 日，制定行政企劃及行政預算書
		5	6	7	8	9	10	11	
		12	13	14	15	16	17	18	
		19	20	21	22	23	24	25	
		26	27	28	29	30	31		
九 月	暑假							1	
	認識 東吳週	2	3	4	5	6	7	8	2~6 日，第 1 哩
	一	9	10	11	12	13	14	15	14~15 日，招新面試
	二	16	17	18	19	20	21	22	
	三	23	24	25	26	27	28	29	25 日，第一次部內聚會：說明並分配工作 29 日，期初會大
	四	30							
十 月	四		1	2	3	4	5	6	
	五	7	8	9	10	11	12	13	
	六	14	15	16	17	18	19	20	19 日，第二次部內聚會 19 日，期初會大
	七	21	22	23	24	25	26	27	
	八	28	29	30	31				28 日，福利公報之發行與張貼
十 一 月	八					1	2	3	
	九	4	5	6	7	8	9	10	4~9 日，期中考週
	十	11	12	13	14	15	16	17	11~15 日，第三次部內聚會：討論問卷內容 17 日，會遊
	十一	18	19	20	21	22	23	24	18~22 日，問卷發放
	十二	25	26	27	28	29	30		25~29 日，問卷發放
十 二 月	十二							1	
	十三	2	3	4	5	6	7	8	
	十四	9	10	11	12	13	14	15	9~13 日，第四次部內聚會：部內聚會與 All pass 糖發放
	十五	16	17	18	19	20	21	22	16 日，福利公報之發行與張貼
	十六	23	24	25	26	27	28	29	
	十七	30	31						
103 年 一 月	十七			1	2	3	4	5	
	十八	6	7	8	9	10	11	12	6~10 日，期末考週
		13	14	15	16	17	18	19	13~18 日，福利大集製作
	寒假	20	21	22	23	24	25	26	福利大集完成並於網路公佈
		27	28	29	30	31			

《附件一》

SUSA福利部專用申訴單

填寫日期： 年 月 日

編號：No.

申訴人	姓名：	系級：	學號：
	E-mail：		
	連絡電話：		
申訴內容	時間：		
	對象：		
	地點：		
	事件：		
填單注意事項	建議方案或希望獲得之救濟：		
	1. 繁請確實填寫您的真實姓名與連絡電話，以方便福利部人員與您聯繫以及加快處理作業程序。(請勿填寫綽號，福利部感謝您的配合) 2. 繁請詳述事件始末，若有物件煩請一併附上交於學生會辦，因為您的配合福利部人員將可更快速處理。 3. 若是關於校園環境之申訴，可不填寫對象 4. 申訴處理進度請於東吳大學第五十七屆學生會網站福利部查詢 5. 以上個人資料僅供福利部處理申訴事件及建檔之用，並遵守個人資料保護法之規定，請安心填寫，感謝您的配合。		

感謝有您的主動發現與申訴，因為有您與福利部的配合，校園將更臻完善！
學生權益將更盡善盡美！

【申訴問題之統一回覆流程】

Step1：收到問題後

福利部已收到您的意見與反應，將會盡速為您處理。
後續處理進度及結果請於第五十七屆學生會網站福利部專區查詢。

(附上相關網址)

SUSA57 福利部，關心您

(申訴單與網路申訴單之統一回函：e-mail回覆；若同學係由其他網路管道申訴，請於回覆下方加上網路申訴單連結，告知如有其他事件發生，可依該方式申訴。)



Step2：於57屆福利部部內社團及學生會網站記錄問題，並於福利部粉絲團、學生會網站回應事件處理結果及解決方法

- 1.於Facebook部內社團文件及學生會網站福利部專區，整理申訴意見與反應之發現地點、時間、申訴人與事件簡述。(EX：2013/9/20 14：30 曾美麗閱覽室廁所傳出惡臭。)
- 2.部員代為回覆事件前，務必聯絡兩校區部長或副部長其中之一，確認此回應是否恰當，在回應至申訴之地點。(若是部長或副部長之一進行回覆前，須由另一人確認後再行回復。)
- 3.福利部粉絲團僅放置案件處理結果，受理案件時不需於此記錄。



Step3：事件處理後歸檔

1. 於57屆福利部部內社團以Facebook文件的形式詳細記錄此事件之「申訴事件、(申訴人)、時間、發現地點、事後處理結果」，並且務必完整填寫處理過程。同時將此文件上傳至57屆福利部共用之雲端硬碟。
2. 由部長與副部長等人代表，於Facebook文件下方回應可改進事項。(非該事件處理當事人之部員也可發表自己的想法。)
3. 回應案件處理結果同時，將網路回饋問卷之連結寄送予申訴人，藉此從客觀角度瞭解同學對於此次案件福利部處理結果的滿意度，並將不足加以改善。

《附件三》

【回饋問卷內容】

親愛的同學您好：為了使學生會福利部能夠提供更好的服務給各位同學，煩請同學能撥冗填寫這份問卷，同學的任何意見，都將成為我們改進的一個方向，感謝您協助我們填寫此份問卷。	
案件編號	(福利部先行填寫完畢)
案件摘要 (包含時間地點)	(福利部先行填寫完畢)
申訴人	(福利部先行填寫完畢)
處理案件的效率	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 待加強
福利部回覆態度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 待加強
整體滿意度	☐ 非常滿意 ☒ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 待加強
期望可加強事項	

《附件四》回饋問卷及網路申訴單採用 Google 表單製作，內容同上述《附件二》及《附件三》

1.網路申訴單連結：

<https://docs.google.com/forms/d/1q0Kz11-cMZ6GTZZcFG5mJ5K1zEPVTW4YKxCiFPKih7M/viewform>

2.回饋問卷連結：

<https://docs.google.com/forms/d/1ArRYyiSIZqMAkFhCKLzTKqBVcvEno6791ANHMyWiT54/viewform>

